个案数字

5.1 本年度本署所处理的查询及投诉个案统计如下：

- 接到的查询 11,742 宗
- 接到的投诉 4,654 宗
- 已处理并终结的投诉 5,023 宗

经过多年持续上升后，今年接到的投诉数字已较去年的 4,661 宗稍为回落。然而，已处理并终结的个案数字却是历来最高的，与去年的 4,345 宗相比，增加了 15.6% 。

图表 5.1

过去五年接到的查询及投诉数目

年度 *	查询	接到的投诉	终结的投诉
2000/01	11,821	3,709	3,476
2001/02（10 1/2 月）	12,900	3,736	3,790
2002/03	14,298	4,382	4,370
2003/04	12,552	4,661	4,345
2004/05	11,742	4,654	5,023

* *自 2001/02 年度起，本署报告年度所涵盖的日期已作更改（参见表 1 的注释）。*

服务承诺

图表 5.2

服务承诺

查询	处理时间（视乎复杂程度）
电话查询或亲临本署	即时回覆或于 30 分钟内回覆
书面	5 至 10 个工作天内回覆
投诉	**处理时间（视乎复杂程度）**
发出认收函件／初步评审	本署会就所有投诉发出认收函件，并进行初步评审 — 5 至 10 个工作天内
已终结的个案	
— 不在职权范围内或受条文所限不得调查的个案	发出覆函并详细解释不进行调查的原因 — 10 至 15 个工作天内
— 其他个案	发出覆函并详细解释终结个案的原因 — 3 至 6 个月内
团体参观及讲座	**处理时间**
要求由专人带领参观本署	5 个工作天内
邀请本署人员主持讲座	10 个工作天内

5.3 无论接到的投诉数字多寡，我们都会竭尽所能，在服务承诺的时限内完成处理个案，今年亦不例外。

图表 5.3

(a)发出认收函件／初步评审的处理时间

年度 *	处理时间		
	5 个工作天内	6 至 10 个工作天内	10 个工作天后
2000/01	100%	0	0
2001/02（10 1/2 月）	92.7%	5.8%	1.5%
2002/03	77.6%	11.8%	10.6%
2003/04	66.2%	30.7%	3.1%
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%

(b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间

年度 *	处理时间		
	10 个工作天内	11 至 15 个工作天内	15 个工作天后
2000/01	80.8%	18.6%	0.6%
2001/02（10 1/2 月）	58.9%	37.6%	3.5%
2002/03	60.7%	37.1%	2.2%
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%

(c)其他已终结个案的处理时间

年度 *	处理时间		
	少于 3 个月	3 至 6 个月	6 个月后
2000/01	50.6%	44.0%	5.4%
2001/02（10 1/2 月）	52.2%	38.5%	9.3%
2002/03	57.5%	39.7%	2.8%
2003/04	51.1%	45.7%	3.2%
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%

* *自 2001/02 年度起，本署报告年度所涵盖的日期已作更改（参见表 1 的注释）。*

5.4 在本年度内，有92宗个案（3.0%）未能按服务承诺的目标完成，而上年度则有78宗（3.2%）。处理个案需时较长的主要原因如下：

(a) 个案性质非常复杂，需要进行较详细的调查；

(b) 所涉文件数量庞大（例如有些个案的文件达数百页），需要额外时间审研；

(c) 在调查过程中，个案有新的发展或有进一步的资料；以及

(d) 投诉人或事涉机构提出质疑或异议。

质疑或异议

5.5 有时候，被投诉的机构或投诉人会质疑我们的决定或行动。面对这种情况，处理个案的时间难免会延长，但却有助我们严格监察本署的办事程序和方法，确保妥善合理。

职权范围

5.6 在二零零四年的年报中，本人曾提到有关调查人事上的问题。本署曾接到投诉，指公务员事务局处理某宗执行纪律的个案多年，依然没有结案迹象，令事涉人员深感焦虑。我们明白，人事问题不在本署职权范围之内，但认为仍有责任向投诉人解释。因此，我们质疑是否在人事问题上的任何行动，即使有明显的遗漏或延误，本署均无权过问？我们曾徵询法律意见，结论认为根据现有条文，在这方面即使有重大的延误，本署亦不得处理。如此不免令人怀疑：条例在这方面会否对调查工作造成过多限制？

5.7 本人当然恪守法例。因此，虽然投诉人认为个案涉及严重行政失当，批评本署不应拒绝受理，本人也只能向他们重申本署的权限。

5.8 另外，有些个案由于不在申诉专员职权范围之内，经评审后本人决定不予跟进。但是，投诉人就是不肯接受。在可行的情况下，本署会告知他们适当的机关或渠道，以便寻求协助或提出申诉。

重新审研的个案

5.9 投诉人有时会对我们的调查结果表示不满意，又或对本署的结论提出异议，特别是当他们的投诉被评断为不成立的时候。在本年度内，本署共接到对334宗个案覆检的要求，而在上年度则有359宗。在完成覆检后，本署改变了对八宗个案的决定，而去年则有14宗。

图表 5.4

重新审研的个案

理由 / 结果	新证据		新角度		不在本署职权范围内	合计
	有	没有	有	没有		
改变决定	2	-	6	-	-	8
维持决定	-	299	-	-	27	326
						334

5.10 本署会把任何反对意见作为上诉个案处理，审慎进行覆检，看看是否有新的证据，或可否从另一角度加以分析。若有新的资料，便会重新展开调查。我们会在覆函中尽量回应投诉人提出的不同意见。

5.11 我们在覆检个案方面有特定的程序，首先会要求当初负责有关投诉的调查员就投诉人提出的覆检理由作出评论，然后实际的覆检工作会交由另一名调查员或总调查主任负责。与所有初次接到的个案一样，最终的结论均须经副申诉专员审阅，再由本人最后审批。

5.12 然而，大部分要求覆检个案的投诉人只是重申他们的论点，以及对本署的结论表示不满。他们往往是因为事涉机构未能答允他们的要求而感到不快。根据本署的经验，投诉人要求覆检其个案的原因可以归纳为以下数点：

(a) 市民对政府服务质素的要求不断提高；

(b) 他们主观上认为自己的投诉有理据；

(c) 对被投诉机构的处事方式或政策认识不足，或存有误解；

(d) 认为申诉专员只应倾向支持投诉人的要求；以及

(e) 希望藉此向有关机构施加压力。

5.13 有些感到不满的投诉人会指责本署个别调查员不公平、工作欠全面或不称职。由于所有调查报告均经本人亲自审批，这类指责均被视为针对本人的决定，而非对本署个别人员的投诉。

5.14 有些固执己见的投诉人会不断来信，甚至多次致电本署各级职员，以宣泄不满情绪及提出异议。本署同情和谅解他们的心情。然而，本署的首要职责，是找出事情真相，并确保对投诉人和被投诉的机构双方公平，这是申诉专员制度的理念和目的。就某些投诉点纠缠辩论不休，绝不符合公平原则，而且也有浪费社会资源之嫌。本署的一贯做法，是根据新的证据或论点进行覆检，而不会应投诉人无休止的要求覆核本人的决定。鉴于人力及资源所限，我们绝不能三番四次就同一宗个案作出回应。

司法覆核

5.15 法例赋予本人完全独立地位，本人对个案的决定是最终决定。投诉人或机构若感到不满，除要求申诉专员覆检其决定外，亦可以向法院申请司法覆核。司法覆核是确保申诉专员所作的决定是合法和合理的最后防线。

5.16 在本年度，本人曾应一名投诉人的要求，先后四度覆检其个案。尽管如此，他依然感到不满，并就本人最后覆检时所作的决定申请司法覆核。事实上，投诉人多次要求覆检时提供的资料和论点，不过是重复先前的资料，故此，本人没有补充，也实在爱莫能助。

提出申辩

5.17 法例规定，倘若本人对被投诉的机构或其属下人员作出批评，则须通知有关机构。本人通常会将这些意见以调查报告草拟本的方式，送交有关机构。有时候（尤其是当本署认为投诉成立时），他们会对本署的观察所得及意见提出异议，或要求与本署的调查员会面。本署会给予这些机构及其属下人员充分机会申辩和解释。假如其陈述是合理的，本署会将之纳入调查报告内。即使本署不予接纳，亦会加以记录，并在报告中说明拒绝接纳的原因。

5.18 有时，被本署批评的人员与其所属机构对引致批评的问题会有不同意见。在这种情况下，我们在最后总结时会格外谨慎，指出不容置疑的事实，而尽量对部门的内部争拗不予置评。

资料保密和保障私隐问题

5.19　在本署进行查讯期间，事涉机构可能会以保密或保障私隐为理由，拒绝提供资料。我们通常会向他们解释本署有法定权力，可以取得与个案有关的任何资料。一般而言，除了有时需要本署劝说一番才肯提供资料外，部门和机构都愿意合作，本人谨向他们致谢。

5.20　正如**第二章**所述，条例中的保密条文，是申诉专员制度的基石，使本署能够取得所需的资料，进行有效的调查。当然，本署亦须遵守《个人资料（私隐）条例》，只要索取个人资料的要求不抵触保密条文，便会向他们提供所要求的资料。总之，为遵守保密规定，本署在调查期间取得的文件，不管当中是否有提出要求人士的个人资料，本署均不能提供副本。个人资料私隐专员已经同意，这类文件可根据《个人资料（私隐）条例》第58(1)(d)条获得豁免。

5.21　本署一向致力提高公共行政的透明度和问责性。然而，我们在查讯过程中既要维护投诉人的权益，亦须尊重事涉机构有需要将资料保密，以便他们妥善地履行职务。面对这种情况，本署有时不免因此受到索取资料不果的人士责难。

机构文化

5.22　在二零零四年的年报中，本人曾提到有些涉及地政总署的个案显示，该署的机构文化存在较深层的问题，本人亦已向地政总署署长指出问题所在。他随后召集了该署的首长级人员与其他职员举行「中枢管理概念」座谈会，敦促大家更积极主动地与其他部门或机构合作。地政总署署长的积极回应，本人十分赞赏，而且该署人员在答覆本署的查讯时，态度亦大有改善。

提名联络的职员

5.23　在处理投诉时，本署会要求事涉部门或机构提名合适的职员担任联络人，以便能有效地跟进个案。我们一般都接受部门首长提名的职员，但偶然也有些联络人员未能充分掌握部门对事件的看法。在这种情况下，本署只好将问题向对方的高层管理反映，以确保所提名的人员明白部门的立场。另有一两次，本署发现部门提名的联络人竟然正是被投诉的对象，因此可能存在利益冲突。这种情况绝不理想，本署亦已向事涉部门（例如教育统筹局及房屋署）的首长反映。

本署的观点和立场

5.24　市民或机构对本署的意见或结论提出质疑，可令本署人员加强警觉性和提高专业精神。本署人员致力确保所有调查都彻底和公平，且绝不向压力低头，不会向歪理屈服，也不会容许任何人借投诉解决私人恩怨。我们会以公众利益为大前提，使政府更加开明问责，公共服务更加优良。